





*

Daniel Gil Solés i Evelio Martínez Cañadas – Sobre les falses expectatives de silenci a les biblioteques

Autor: hanseligretel - 06/04/2021

"Les biblioteques són més que un magatzem de llibres". Una frase com aquesta, àmpliament emprada en l'àmbit bibliotecari els últims temps, resumeix a la perfecció la percepció actual de bona part de la professió: el desig de deslligar la biblioteca pública de la seva imatge estereotipada tradicional. Els temps canvien, i en el sempre difícil i mutant ecosistema cultural es considera que l'immobilitat pot ser quasi sinònim de perill de mort. S'ha de canviar. Cal canviar, es diu; allò natural és el canvi, s'assegura. I la biblioteca pública vol canviar i adaptar-se a nous públics, noves necessitats, tot modificant així de dalt a baix la seva imatge pública i allò que ofereix a la ciutadania.

Una altra frase destacada que també va en el mateix sentit: "les biblioteques ja no són temples de silenci". I és que cal allunyar-se de la imatge de la biblioteca com una sala d'estudi, un lloc al qual els estudiants només s'hi atansen durant l'època d'exàmens, per a no tornar-hi a aparèixer la resta de l'any. És necessari donar cabuda a altres demandes socials, a altres desitjos bibliotecaris: el de posicionar la biblioteca com la nova àgora del poble, un espai on els ciutadans puguin reunir-se, compartir i crear i enfortir la seva comunitat. Un espai on ja no es consumeixi cultura (llibres) passivament, sinó on es treballi plegats i es col·labori per a crear coneixement (co-crear, com es coneix en l'argot bibliotecari), i en el que les generacions es reconeguin i interactuïn, on es doni l'oportunitat a tothom d'escoltar i fer sentir la seva veu. I, per a poder portar a terme tot això, està clar que el silenci no sembla que sigui el més necessari: es necessita trencar amb l'estereotip d'una biblioteca identificada amb un monestir medieval. No, les biblioteques ja no volen ser temples de silenci.

Són, sens dubte, reivindicacions que compartim. La biblioteca pública ha de canviar; d'altra banda, sempre ho ha estat fent, i ha de donar respostes a altres demandes i a altres usos. Però els canvis sempre impliquen l'aparició d'interessants matisos per explotar, matisos que poden dir molt sobre com el col·lectiu bibliotecari es contempla a si mateix i a la seva funció com a professionals de la cultura. En aquest article explorarem i abordarem alguns d'aquests matisos referents a l'assumpte sempre polèmic del silenci.

Per fer-ho, ens basarem en un interessant article publicat recentment. En un estudi a càrrec d'Ángel Borrego i Maite Comalat (2020), amb el títol *What users say about public libraries: an analysis of Google Maps reviews*, les autores analitzen les ressenyes que han deixat a Google Maps els usuaris de les 40 biblioteques públiques de la ciutat de Barcelona. El mateix Evelio (2021), en el seu blog, ja va fer una primera ressenya d'aquest informe amb algunes idees força, que hem decidit ampliar en aquest article, tot aportant noves consideracions fruit d'una conversa entre els autors. També intentarem aportar algunes possibles solucions a un tema que no poques vegades provoca cert malestar entre usuaris i professionals.

L'anàlisi de Borrego i Comalat rebel·la algunes conclusions interessants: *"A les ressenyes, les zones infantils, les col·leccions i la ubicació de les biblioteques tenen una valoració positiva. Les instal·lacions també reben crítiques positives, tot i que en menor mesura; dues qüestions reben crítiques: el soroll i la manca d'espai per a estudiar."* Malgrat que l'estudi és d'accés restringit, a partir del resum, i més concretament, a partir d'aquesta frase que hem ressenyat, es poden desprendre algunes noves idees, especialment pel que fa a la percepció que tenen els usuaris respecte el silenci i els espais per estudiar a les biblioteques públiques.

Està clar que no es poden derivar conclusions generalistes a partir d'un estudi amb una limitació geogràfica clara -la ciutat de Barcelona- i amb una limitació de tipologia bibliotecària també clara, les biblioteques públiques. Crec que resulta obvi que una biblioteca pública a Barcelona és completament diferent a una ubicada, posem per cas, a la Seu d'Urgell. Però ens agrada deixar constància de les obvietats, precisament per seguir recordant-les i per a constatar que les continuem tenint clares tots plegats, per a què també ajudin a clarificar les idees bàsiques d'aquest article.

L'estudi de Borrego i Comalat no és, però, el primer informe ni la primera vegada que s'aborda el tema del soroll i la manca de silenci a les biblioteques, ni el de les expectatives dels usuaris de trobar menys soroll i més silenci a les biblioteques. Així, Howard (2012) ja va apuntar que *"els bibliotecaris assenyalen que els estudiants sovint són els primers a assenyalar que hi ha problemes de soroll a la biblioteca, a demanar espais més tranquils i a controlar aquests espais ells mateixos"*. També Gavillet (2011), en un estudi sobre les expectatives dels estudiants de la Universitat de Newcastle, va descobrir que *"més interessant era un desig de menys soroll i distraccions quan estudiaven, inclosos els grups de conversa, l'ús de telèfons mòbils i l'ús de Facebook en ordinadors quan altres intentaven treballar"*.

Per tant, es podria afirmar que la tendència observada per Borrego i Comalat de buscar més silenci a les biblioteques no és nova, ni exclusiva del nostre àmbit, ni tampoc és exclusiva d'una única tipologia de biblioteques. Segons la nostra opinió, l'arrel del conflicte al voltant del silenci a la biblioteca pública ben bé podria ser el resultat d'un conflicte a tres bandes: entre allò que venem i promocionem els bibliotecaris, entre les expectatives i allò que esperen els usuaris de les biblioteques, i finalment entre allò que acaben trobant quan s'atansen a una biblioteca pública.

Allò que promocionem els bibliotecaris està íntimament lligat amb allò que els usuaris esperen de nosaltres. Com ja hem apuntat, l'interès de la biblioteca moderna se centra en presentar-se com un centre que ofereix serveis a com més membres de la seva comunitat millor. Un lloc on llegir, és clar, però també on aprendre noves habilitats informàtiques, participar en innovadors projectes de creació col·lectiva i de ciència ciutadana -entesos *"com a pal de paller per estendre els coneixements i l'interès per la ciència a totes les capes possibles de la ciutadania"* (Gil Solés, 2020)–, treballar en grup i també, per què no, estudiar. Però com ja hem apuntat, l'oferta de múltiples serveis per a diferents perfils d'usuaris no sempre té la compatibilitat que seria desitjable: el silenci que demanen alguns usuaris (especialment els estudiants) no sempre pot conviure amb les activitats grupals o de dinamització cultural, que exigeixen justament l'absència de silenci.

La incongruència que deriva en queixa per part d'aquells que busquen el silenci pot resoldre's per la via de remarcar que, en l'actualitat, la biblioteca no és una sala d'estudi, o també per la fórmula de puntualitzar que el silenci és un servei que s'ofereix, però que no es pot garantir. No obstant, s'imaginen aplicar aquesta mateixa fórmula a un altre tipus de servei? Com *"la lectura és un servei que s'ofereix, però que no es garantitza"*; *"la sala infantil és un servei que s'ofereix, però que no es garantitza"*; *"la connexió a internet és un servei que s'ofereix, però que no es garantitza"*? No, oi?

Per descomptat que allò que els usuaris esperen d'una biblioteca també ho determinen els prejudicis que guarden sobre què és una biblioteca pública i les necessitats i els gustos particulars de cadascú. Però sembla convenient remarcar que sobre aquesta capa molt personal n'he col·locat una altra, la dels nostres missatges i les polítiques bibliotecàries, que al mateix temps que busquen acontentar com més gent millor, també són generadores de tensions i provoquen inevitables frustracions per la impossibilitat material de satisfer a tothom.

Se sol afirmar que el problema del silenci a la biblioteca podria resoldre's amb unes instal·lacions modernes i preparades que diferenciïn entre espais, i que aïllin les zones susceptibles de prestar serveis amb més soroll, d'aquelles altres en les que s'ofereixi silenci. No obstant, aquestes modernes instal·lacions sovint somniades no sempre són allò que es troben els usuaris quan visiten la seva biblioteca. I és que no poques biblioteques al nostre país estan encara ubicades en edificis construïts molt abans de que es comencés a contemplar el model de biblioteca com a una nova àgora: edificis amb carències estructurals, en centres la funció original dels quals res tenia a veure amb la d'una biblioteca pública, en zones urbanes amb moltes altres carències urbanístiques tant o més greus. Així doncs, si, l'ideal seria poder disposar d'espais adaptats per a usos diferenciats, però això no sempre és possible, i fins i tot quan s'aposta per la creació d'edificis bibliotecaris moderns, per diversos motius la seva plasmació final pot acabar diferint molt respecte al model ideal.

Resumint: la realitat de la biblioteca no sempre casa amb les expectatives que donem als usuaris: hi ha un desajust, una contradicció, entre el missatge conceptual que encara rep la societat en general sobre què és i què es fa en una biblioteca, i la realitat que s'acaben trobant els usuaris quan creuen la porta de la seva biblioteca. I a més, són els propis usuaris els qui palesen aquesta contradicció i ens la posen davant dels nostres ulls. Caldria reaccionar. Potser, des de la professió, caldria començar a plantejar-se seriosament, amb honestedat i sinceritat, si encara podem garantir el servei de silenci com esperen els usuaris com un dels serveis bàsics i nuclears a les biblioteques públiques. ¿Podem i volem seguir mantenint aquest servei que ens ha definit durant segles i que forma part del nostre ADN?

Perquè, podríem preguntar-nos, per què seguir apostant pel silenci a la biblioteca pública? Remarquem que no tenim res en contra de l'oferta de nous usos i de la recerca de nous serveis: forma part de la necessària adaptació de la biblioteca pública a la societat en la qual s'insereix. Però, dit això, també creiem que el silenci és un important actiu, més tenint en compte la deriva d'aquesta mateixa societat. Se'ns ocorren almenys un parell de motius.

El primer. Des de fa uns anys ha cobrat força el discurs que ens alerta del perill que suposa la distracció constant a què ens sotmeten les noves tecnologies: una minva en la nostra capacitat de pensar de manera més profunda, per connectar idees més enllà d'allò superficial, d'elaborar pensaments raonats en un món cada vegada més complex. Sense caure en exageracions derivades d'un pànic moral als efectes de les tecnologies, creiem que el silenci és un dels àmbits de possibilitat en què el pensament pausat i imaginatiu es torna real. Per descomptat, un pot distreure's en un entorn silenciós de la mateixa manera que un pot distreure's en un entorn sorollós. Per això parlem d'"àmbit de possibilitat": el silenci no garanteix el pensament elaborat, ni la posada en pràctica de la imaginació i la creativitat, però sí que sembla una de les condicions que fan que aquests fenòmens es tornin factibles. I quin millor indret que una institució dedicada a la cultura per oferir espais de silenci, on poder pensar i ser, on poder baixar el ritme que la quotidianitat, amb les seves múltiples distraccions, ens imposa?

El segon. El silenci és un fenomen molt necessari ja no per a una activitat intel·lectual de cert nivell, cosa que per a molts ciutadans podria semblar secundari, sinó per a quelcom molt més elemental com és conservar una bona salut. De fet, la contaminació acústica és un problema greu per a la salut com ha reconegut l'OMS. En un article al diari El País (García, 2019) es diu al respecte: *"D'acord amb l'Organització Mundial de la Salut (OMS), el soroll és altament perjudicial i un dels factors mediambientals que provoca més alteracions en la salut, després de la contaminació atmosfèrica. Molts dels problemes que comporta estan relacionats amb la pèrdua d'audició, encara que molts altres es relacionen amb factors psicològics (estrès, ansietat, irritabilitat, depressió …) així com fisiològics (alteració de la freqüència cardíaca i respiratòria, afectacions del son, parts prematurs …). No obstant això, el problema principal és que ens hem acostumat a suportar el soroll, i el més greu, també ens hem acostumat a generar-lo."*

Sens dubte els nivells de soroll que es puguin generar a una biblioteca no representen una amenaça per a la salut dels seus usuaris, però potser sí que ho sigui el nivell de soroll a què els ciutadans estan exposats en el seu entorn urbà. De fet, com passa amb els espais verds, els espais de silenci poden escassejar en determinades zones de les nostres ciutats: potser per aquelles comunitats amb pitjors condicions socioeconòmiques que viuen en entorns densament poblats, una biblioteca pública pot representar un espai on alleujar part de l'estrès acústic que provoca un entorn urbà desordenat, agressiu i sorollós.

Potser hauríem de començar a ser honestos i sincers amb els nostres usuaris, i també amb nosaltres mateixos com a professionals, i començar a tenir clar que amb la línia (vàlida com qualsevol altra, i consensuada i acceptada de forma generalitzada per la majoria de professionals) que s'ha seguit a les biblioteques públiques, el silenci que busquen els usuaris no sempre es podrà garantir, i que no sempre els usuaris trobaran el silenci que esperaven, volien i buscaven; explicitar que en el moment present el model bibliotecari s'enfoca a d'altres prioritats, i que d'haver de triar entre silenci o "soroll", el silenci té les de perdre.

Mentre no es canviï aquest missatge, pensem que hi hauria dues possibles solucions per a tornar a creure en una biblioteca pública on s'ofereixi i sigui possible un servei de silenci de qualitat. Una primera solució podria ser l'establiment de franges horàries de silenci; franges en què el silenci serà el servei únic que oferirà la biblioteca, amb totes les activitats que se'n derivin d'aquest silenci… i també amb totes les conseqüències. L'establiment de franges permetria centrar i focalitzar la biblioteca en una de les seves funcions originals, en part perduda i bandejada, i que encara es reclama de forma persistent: la de ser espais de silenci, de concentració, d'estudi. Espais on s'elimini el soroll ambiental dels nostres dies moderns. Si malgrat tot es considera que no es poden establir aquestes franges horàries de silenci, una segona solució podria ser la de derivar els usuaris cap a altres biblioteques on sí que hi hagi silenci, on sí que es pugui garantir una certa qualitat ambiental, i on els nivells de soroll siguin mínims. En aquesta línia, potser es podria atorgar alguna mena de distintiu de qualitat ambiental, un distintiu d'espai de silenci, a aquelles biblioteques que sí que garantitzin, de manera efectiva, que poden oferir aquest servei als seus usuaris. Des d'aquí llancem la idea a les administracions públiques competents en matèria bibliotecària, al nostre col·legi professional, i també a totes les entitats privades que gestionen biblioteques. Pensem que podria arribar a ser un distintiu de prestigi professional, i que gaudiria d'un fort reconeixement entre la societat en general, necessitada com està d'espais i ambients de silenci.

I és que pensem que malgrat que les biblioteques públiques, com a mínim a priori, siguin biblioteques obertes a tota mena d'usuaris, la realitat és tossuda i persistent, i els fets ens diuen que la teoria massa sovint s'equivoca. I que de fet hi ha usuaris que no troben allò que busquen a la seva biblioteca pública de referència. I cal dir-ho obertament. I no passa res. No cal posar-nos les mans al cap. Segur que ho trobaran a alguna altra biblioteca; només cal redirigir-los. Si Ranganathan, a les seves ja mítiques cinc lleis sobre biblioteconomia, ja va establir que *"a cada lector, el seu llibre; i a cada llibre, el seu lector"*, pensem que també es pot establir un símil dient que a cada biblioteca, el seu usuari; i a cada usuari, la seva biblioteca. Potser si caséssim més aquestes dues variables, tot funcionaria molt millor.

Bibliografia

- Borrego, Ángel; Comalat Navarra, Maite (2020). "What users say about public libraries: an analysis of Google Maps reviews". En: *Online Information Review*, Vol. 45 No. 1, p. 84-98. <https://doi.org/10.1108/OIR-09-2019-0291> [Consulta: 20/02/2021]
- García, Teresa (2019). "Hablemos de contaminación acústica". En: *El País* (24 de enero) <https://elpais.com/elpais/2019/01/14/seres_urbanos/1547477803_448315.html> [Consulta: 27/02/2021]
- Gavillet, Erika L. (2011) "The "just do it" approach to customer service development: A case study". En: *College & Research Libraries*, vol. 72, n. 4 <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/8547/8882> [Consulta: 20/02/2021]
- Gil Solés, Daniel (2020). "Una guia senzilla i clara per impulsar la ciència ciutadana des de la biblioteca". En: *Blok de BiD* (4 de novembre) <http://www.ub.edu/blokdebid/ca/content/una-guia-senzilla-i-clara-impulsar-la-ciencia-ciutadana-des-de-les-biblioteques> [Consulta: 26/02/2021]
- Howard, Jennifer (2012). "At Libraries, Quiet Makes a Comeback". En: The Chronicle of Higher Education (16 July) <https://www.chronicle.com/article/at-libraries-quiet-makes-a-comeback> [Consulta: 20/02/2021]
- Martínez Cañadas, Evelio (2021). "No hay silencio para ti en esta biblioteca". En: Biblioteconomía de guerrilla (11 de febrero) <https://biblioteconomiadeguerrilla.wordpress.com/2021/02/11/no-hay-silencio-para-ti-en-esta-biblioteca/> [Consulta: 20/02/2021]

*

Daniel Gil Solés és bibliotecari i documentalista de la Biblioteca Pública Episcopal del Seminari de Barcelona.

Evelio Martínez Cañadas és tècnic auxiliar a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet.